

การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ
ตามกรอบอาเซียนของสถานประกอบการเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน

ชญญา ตันสกุล และ กัญญามน กาญจนาวีภูกุล

บริหารธุรกิจดุซฎีบัณทิต มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

THE DEVELOPMENT OF PERSONNEL COMPETENCE IN TOURISM AND
HOSPITALITY INDUSTRY UNDER THE ASEAN FRAMEWORK OF ENTERPRISE
IN ANDAMAN COASTAL PROVINCES

Chanya Tansakul and Kanyamon Kanjanataveekul

Doctor of Business Administration Western University, Thailand

E-mail address: Chanya.dba58@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 11 มกราคม 2562

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 20 กรกฎาคม 2563

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 12 มกราคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะและวิธีพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ 2) ศึกษาปัญหา อุปสรรค ความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ 3) เสนอแนวทางพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบข้อตกลงยอมรับร่วมวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (MRA-TP) ใน 2 สาขา 6 แผนก 32 ตำแหน่งงาน ได้แก่ สาขาที่พัก 4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน และสาขาการเดินทาง 2 แผนก 9 ตำแหน่งงาน ของสถานประกอบการเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยใช้เทคนิควิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กลุ่มผู้บริหารสาขาที่พัก และสาขาการเดินทาง พนักงานในตำแหน่งงานตามกรอบสมรรถนะวิชาชีพแห่งอาเซียนทั้ง 32 ตำแหน่ง กลุ่มผู้ประกอบการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group) นักวิชาการในฐานะผู้ผลิตบัณฑิตกลุ่มหน่วยงานภาครัฐในฐานะผู้ออกกฎระเบียบ และจัดทำมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน สมาคมธุรกิจโรงแรม กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว

ผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ด้านความรู้ (Knowledge) บุคลากรต้องมีความรู้ในงานตามตำแหน่งหน้าที่ที่กำหนดในใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) และความรู้ตามกรอบสมรรถนะอาเซียนต้องมีความรู้ทั้งศาสตร์และศิลป์ทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ และพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่หลากหลาย ประสบการณ์การทำงาน ความรู้รอบตัว

และความรู้ทั่วไป ด้านทักษะ (Skill) บุคลากรต้องมีทักษะการสื่อสารในงานทั้งการอ่าน การพูด และการเขียน การสื่อสารภาษาต่างประเทศ มีมนุษยสัมพันธ์ ทำงานเป็นทีม มีไหวพริบ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี การวางแผนงาน คิดงานเป็นระบบ การเจรจาต่อรอง ศิลปะในการให้บริการ ภาวะความเป็นผู้นำ และทักษะวิชาชีพ สอดคล้องกับตำแหน่งงาน ด้านทัศนคติ (Attitude) ต้องมีใจรักในงานบริการ มีความรักในองค์กรและเพื่อนร่วมงาน คิดบวก มองโลกในแง่ดี มีจิตอาสา ทำงานเป็นทีมได้ มีความขยัน ซื่อสัตย์ อดทน รับผิดชอบ ตรงต่อเวลา เสียสละ และมีส่วนร่วม ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ บุคลากรยังขาดความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ตรงกับตำแหน่งหน้าที่งาน และยังขาดการรับรู้เรื่องกรอบสมรรถนะอาเซียน หน่วยงานภาครัฐต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ และออกมาตรการการบังคับการนำกรอบสมรรถนะอาเซียนมาใช้ สถาบันการศึกษานำกรอบสมรรถนะอาเซียนไปกำหนดในหลักสูตรการผลิตบัณฑิต และสถานประกอบการนำกรอบสมรรถนะอาเซียนไปกำหนดในใบกำหนดหน้าที่งาน เพื่อนำสมรรถนะอาเซียนซึ่งเป็นสมรรถนะขั้นพื้นฐานมาใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยใช้วิธีพัฒนาด้วยการศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาที่แตกต่างกัน ตามบริบทของตำแหน่งหน้าที่งานที่แตกต่างกัน และเพื่อการพัฒนาต่อยอดด้วยความได้เปรียบด้านการบริการของเอกลักษณ์ความเป็นไทยในการปฏิบัติงานด้านบริการของสถานประกอบการให้มีประสิทธิภาพประสบผลสำเร็จตามกรอบสมรรถนะอาเซียน และมาตรฐานระดับสากล

คำสำคัญ: การพัฒนา สมรรถนะบุคลากร อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ กรอบอาเซียน

Abstract

The purpose of this research were to 1) Study the characteristic and methods of personnel competency development in Tourism and Hospitality Industry 2) Study the problem, difficulty and success result of personnel competency development in Tourism and Hospitality industry 3) Provide guideline for developing personnel competence to achieve the standard of ASEAN Framework Agreement in 2 branches, 6 departments, 32 positions included 4 departments, 23 positions of hotel services branches and 2 departments, 9 positions of travel services branches in Andaman Coastal Provinces. This research was qualitative research using an in-depth interview technique, where the researcher chooses to use the sample sampling method (Purposive sampling), Including executive groups of hotel services branch and travel service branch, Employees in the positions under the ASEAN Professional Competency Framework of 32 positions, other entrepreneurs involved in the tourism industry Academic group as a graduate manufacturer Government agencies as regulators and establish professional competency standards for

ASEAN tourism Hotel Business Association And hotel business operators And a group of tourism business operators

The result showed that the characteristics of tourism industry personnel and knowledge services personnel must have knowledge in the job according to the position. The duties defined in the job description form and knowledge according to the ASEAN competency framework. Must have knowledge of both science and art in the tourism industry and services and various tourist behavior, experience and general knowledge. Skill, Personnel must have communication skills in reading, speaking and writing. Foreign language communication. Human relations, work as a team, have a witty, good problem solving, planning, work negotiation art of service Leadership and professional skills are consistent with the position. Attitude, must love in service, respect to the organization and colleagues, think positively, look optimistic, have volunteers, work as a team, have diligence, honesty, patience, responsibility, punctuality, sacrifice and participation. The findings from this research are that people still lack knowledge, skills and attitudes that are relevant to Job positions and lack of awareness about the ASEAN competency framework Government agencies must increase public relations and issue measures to enforce the implementation of the ASEAN Competency Framework. Educational institutions bring the ASEAN competency framework to be determined in the graduate program. Enterprises define the job description with ASEAN competency framework. To bring ASEAN competencies which are basic competencies by using development methods with education, training and development that different according to the context of job positions and for the further development with the advantage of the service of Thai identity in the service operation, of the establishment for efficiency Succeeded by the ASEAN Competency Framework and International Standards

Keywords: Development, Personnel Competence, Tourism and Hospitality industry, ASEAN Framework

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก การท่องเที่ยวของโลกเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในช่วงเวลา 3 ทศวรรษที่ผ่านมา และยังจะมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ใหญ่ที่สุดในโลก (World travel & Tourism Council (WTTC), 2016) คาดการณ์ว่าในปี ค.ศ.2030 จำนวนนักท่องเที่ยวโลกจะเพิ่มเป็น 1,800

ล้านคน ด้วยอัตราการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 3.3 ต่อปี จากการพยากรณ์ขององค์การท่องเที่ยวโลกปี พ.ศ.2563 คนทั้งโลกจะพากันเดินทางท่องเที่ยวแบบก้าวกระโดดถึง 1.6 พันล้านคน โดยไปกระจุกตัวอยู่ที่เอเชียแปซิฟิก ราว ๆ 400 ล้านคนและอาเซียน 160-200 ล้านคน ในขณะที่ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวพากันเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจากประเทศเอเชียตะวันออก ยุโรป อเมริกา เอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา มากกว่า 30 ล้านคน ระหว่าง ม.ค.-พ.ย.2560 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2557) และเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต พังงา กระบี่ ภูเก็ต ภูเก็ต และตรัง ทั้งหมดเกือบ 19 ล้านคน ภายในปี พ.ศ.2558 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) ขณะที่ปี พ.ศ. 2558 เป็นปีที่ประเทศสมาชิก ASEAN ซึ่ง ได้แก่ ไทย เมียนมาร์ ลาว เวียดนาม มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ กัมพูชา และบรูไน ร่วมกันเพื่อที่จะมีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจต่อกัน ได้มีการเริ่มต้นพัฒนากรอบข้อตกลงสู่การรวมกลุ่มเป็น AEC เพื่อจะเป็นตลาดที่มีฐานการผลิตร่วมกัน (Single market and product base) โดยมีการเคลื่อนย้ายอย่างเสรีทางด้านสินค้า บริการการลงทุน เงินทุน และแรงงานฝีมือ ภายใต้วิสัยทัศน์จากการกำหนดร่วมกันของรัฐมนตรีอาเซียน“อาเซียนปี 2020 เป็นหุ้นส่วนร่วมกันในการพัฒนาอย่างมีพลวัต (ASEAN 2020: Partnership in Dynamic Development) (ธนาชัย พาณิชยเศรษฐ์, 2559 : 26-28) โดยการประชุมสร้างกฎบัตรอาเซียนเป็นข้อตกลงระหว่างกัน ทำให้เป็นองค์กรที่มีภูมิทัศน์มีกฎหมายรองรับ ประกอบด้วยเสาหลัก คือ ประชาคมความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political Security Community : APSC) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio Cultural Community : ASCC) นอกจากนี้ ยังได้มีการทำข้อตกลงการยอมรับร่วม ASEAN Mutual Recognition Arrangement (MRA) ในสาขาบริการวิชาชีพ 7 สาขา ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การสำรวจ และการท่องเที่ยว โดยข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals : ASEAN MRA on TP:MRA-TP) ที่ได้จัดทำขึ้นด้วยความเห็นชอบของประเทศสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้ประกอบการวิชาชีพการท่องเที่ยวระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด และเพื่อยกระดับสมรรถนะ และศักยภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศสมาชิกให้อยู่ในระดับสากลโดยดำเนินงานที่ดำเนินการส่งเสริม และพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวภายใต้ข้อตกลงดังกล่าว การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวภายใต้ข้อตกลงดังกล่าวดำเนินการใน 2 สาขา 6 แผนก 32 ตำแหน่งงาน ได้แก่ สาขาที่พัก (Hotel Services) ประกอบด้วย 4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน และสาขาการเดินทาง (Travel Services) ประกอบด้วย 2 แผนก 9 ตำแหน่งงาน โดยมีสาระสำคัญกำหนดให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ โดยใช้คุณสมบัติการศึกษา การฝึกอบรม และประสบการณ์ในการทำงาน เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพที่ผ่านคณะกรรมการรับรองคุณสมบัติวิชาชีพท่องเที่ยวในประเทศสมาชิกอาเซียน ตามที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ทั้งนี้ สิทธิในการประกอบอาชีพในประเทศผู้รับจะอยู่ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายและ

ข้อบังคับของประเทศผู้รับโดยข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียนจะมีผลบังคับใช้เมื่อประเทศสมาชิกอาเซียนทุกประเทศได้มีการจัดตั้งหน่วยงานโครงสร้างภายในของแต่ละประเทศที่รับผิดชอบในการรับรองสมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพการท่องเที่ยวภายใน 180 วัน หลังจากการลงนามและการให้สัตยาบันครบทั้ง 10 ประเทศแล้ว ข้อตกลงนี้จะช่วยยกระดับมาตรฐานและคุณสมบัติของวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวของไทยให้เป็นสากลมากขึ้น ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องพัฒนาแรงงานให้มีสมรรถนะที่สูงสุดตามที่อาเซียนได้กำหนดไว้ร่วมกันเพื่อให้แรงงานไทยมีสมรรถนะทัดเทียมกับประเทศสมาชิก (กรมการท่องเที่ยว, 2559) ทั้งนี้ จากความเชื่อมโยงของกรอบการพัฒนาระยะยาวของแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” นำไปสู่การพัฒนาให้คนไทยมีความสุขและตอบสนองต่อการบรรลุซึ่งผลประโยชน์แห่งชาติในการที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตสร้างรายได้ระดับสูงเป็นประเทศพัฒนาแล้วและสร้างความสุขของคนไทย สังคมมีความมั่นคงเสมอภาคและเป็นธรรม ประเทศสามารถแข่งขันได้ในระบบเศรษฐกิจ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนา และเสริมสร้างศักยภาพคน ถ่ายทอดสู่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ประเด็นพัฒนาทักษะ การคิดวิเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ ทักษะการทำงาน และการใช้ชีวิตที่พร้อมเข้าสู่ตลาดงาน สอดคล้องกับแผนแม่บทการพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งอันดามัน พ.ศ.2557-2561 การพัฒนาสินค้าบริการและปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยวเพื่อการเสริมสร้างระบบเศรษฐกิจชุมชน จังหวัด และกลุ่มจังหวัดให้เข้มแข็ง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยการสร้างความสามารถในการแข่งขันสู่เป้าหมายการมีรายได้เฉลี่ย 450,000 บาท/คน/ปี ในระยะ 20 ปี ข้างหน้าของยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี ที่มีการจัดทำเพื่อใช้ในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ครอบคลุมประเด็นการพัฒนาเป้าหมายและภาพอนาคตชัดเจนยอมรับร่วมกัน มีตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ มีกฎหมายรองรับ และมีระบบการติดตามและประเมินผล มีประสิทธิภาพสอดคล้องทุกระดับ สาธารณชน และการมีส่วนร่วมและความเป็นเจ้าของร่วมกันตามยุทธศาสตร์สร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืนที่คาดหวังว่ารายได้จากภาคเกษตร อุตสาหกรรมและบริการจะขยายตัวเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าร้อยละ 3 ร้อยละ 4.5 และร้อยละ 6 โดยภาคการเกษตรจะมีรายได้เงินสดสุทธิ 59,460 บาทต่อครัวเรือน และรายได้จากการท่องเที่ยวไม่ต่ำกว่า 3 ล้านล้านบาท (ร่างยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ.2560-2579, 2560) นอกจากนี้ยังพบว่า แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560-2564) ได้กำหนดวิสัยทัศน์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ.2579 (วิสัยทัศน์ 20 ปี) “ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพชั้นนำของโลกที่เติบโตอย่างมีคุณภาพบนพื้นฐานความเป็นไทยเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและกระจายรายได้สู่ประชาชนทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน” สำหรับเป้าหมายที่ประเทศไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวระดับสูงขึ้น ได้กำหนดตัวชี้วัดที่อันดับขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว (TTCI) อยู่ไม่ต่ำกว่าอันดับ 34 ของโลก ให้มีแนวทางพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวสู่ตัวชี้วัดให้ประเทศไทยเป็น 1 ใน 14 อันดับแรกของโลก ด้านการให้บริการลูกค้า (Treatment of Customers) จากประเทศทั่วโลก โดยจัดหน่วยงานรับผิดชอบ ดังนี้ องค์การบริหารการ

พัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาสำนักงาน ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬากรมการท่องเที่ยวสถาบันการพลศึกษากระทรวงศึกษาธิการ และมหาวิทยาลัยอีก 18 แห่ง ด้วยงบประมาณ 203.2088 ล้านบาท โดยมีสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬาเป็นหน่วยงานเจ้าภาพ (แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 พ.ศ.2560-2564)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและบริการ มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจ หลายด้านหลายขนาดหลายประเภท อาทิ ธุรกิจที่พักแรม (Accommodation) ธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operator) ธุรกิจตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agent) ธุรกิจอาหาร และเครื่องดื่ม (Food and Beverage) ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก (Souvenirs) ธุรกิจคมนาคมขนส่ง (Transportation) ธุรกิจนันทนาการ (Recreation) ธุรกิจสปา (Spa) ธุรกิจการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Meeting Incentive Convention and Exhibition; MICE) (อริสรา เสนายนนท์, 2560:45-46) อุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเป็นการให้บริการที่จับต้องไม่ได้ ไม่มีตัวตน ทุกอย่างไม่สามารถกำหนดตายตัวเหมือนกับสิ่งของที่เป็น วัตถุ คุณค่าของการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าแต่ละคนมี ความต้องการไม่เหมือนกัน จึงเป็นการยากที่จะกำหนดหรือจัดกรอบการบริการเพื่อให้ลูกค้าทุกคนพอใจจาก การปฏิบัติงานของบุคลากร ทรัพยากรมนุษย์เป็นสินทรัพย์ที่มีคุณค่าและมีเกียรติภูมิ เพราะทรัพยากรมนุษย์จะ ทำหน้าที่จัดการทรัพยากรอื่น ๆ ให้กลายเป็นผลผลิตบริการทางการท่องเที่ยว จึงต้องมีการจัดการทรัพยากร มนุษย์ให้มีประสิทธิภาพเพื่อเป็นปัจจัยสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จและสร้างสรรค์คุณค่าสูงสุดให้แก่อุตสาหกรรม การท่องเที่ยว (บุศเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2551) ขณะที่องค์การทั้งภายในและภายนอกประเทศในยุคประชาคม อาเซียน ซึ่งเป็นยุคเปิดเสรีทางการค้าการลงทุนที่มีการเคลื่อนย้ายทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างเสรี มนุษย์เป็นอีก หนึ่งทรัพยากรที่สามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรีภาพ ที่เห็นเด่นชัดคือ การเคลื่อนย้ายแรงงานที่มีฝีมือที่มี คุณสมบัติเป็นที่ต้องการไปสู่เขตเศรษฐกิจที่มีแรงจูงใจในการให้ผลตอบแทนที่สูงกว่าการสร้างนวัตกรรมเพื่อ เพิ่มขีดความสามารถ และสมรรถนะขององค์การให้เติบโตในระยะยาว จึงต้องเตรียมความพร้อมในการบริหาร ทรัพยากรที่สามารถบริหารได้อย่างท้าทาย ผู้บริหารองค์การต้องพัฒนาให้เกิดเป็นมูลค่าเพิ่ม เพื่อขับเคลื่อน องค์การให้มีขีดความสามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วที่เกิดขึ้นเพราะมนุษย์จะเป็นผู้จัดการ ทรัพยากรอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพในระยะยาวต่อไป (สุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2559:13) จากข้อตกลงร่วมว่า ด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA-TP) ที่ได้จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวก ในการเคลื่อนย้ายผู้ประกอบการวิชาชีพการท่องเที่ยวระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อแลกเปลี่ยน ข้อมูลและแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด และเพื่อยกระดับสมรรถนะและศักยภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวใน ประเทศสมาชิกให้อยู่ในระดับสากล แต่ในขณะเดียวกันแรงงานไทยไม่ค่อยมีสมรรถนะในวิชาชีพโดดเด่นมาก นัก โดยเฉพาะด้านทักษะการแก้ปัญหาทักษะคอมพิวเตอร์ การทำงานร่วมกันเป็นทีม เทคนิคการปฏิบัติงาน และที่สำคัญเหนืออื่นใดที่เป็นจุดอ่อนของบุคลากรในวิชาชีพนี้ของไทยคือ อ่อนภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะ ภาษาอังกฤษ และความสามารถในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะสาขาโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหารคน ไทยมีสมรรถนะไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ประกอบการมากที่สุด และถ้าพิจารณาเฉพาะด้านท่องเที่ยว

แล้วจะพบว่าแรงงานไทยระดับฝีมือและผู้เชี่ยวชาญมีปัญหามากที่สุด ที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้ (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2015) ทั้งที่คนไทยว่างงานเพิ่มขึ้นเป็น 4.76 แสนคน กลุ่มอุดมศึกษาว่างงานสูงสุดถึง 2.53 แสนคน โดยถือว่าเป็นกลุ่มที่มีอัตราการว่างงานสูงสุดอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560)

ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของบุคลากรของสถานประกอบการด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ที่จะต้องได้รับการพัฒนาสมรรถนะให้ได้มาตรฐาน สมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน เพื่อขีดความสามารถในการแข่งขัน และพัฒนาสมรรถนะสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นตลอดเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ที่มีการขยายเติบโตอย่างรวดเร็วทั้งในปัจจุบันและอนาคต ผู้วิจัยจึงสนใจทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการภายใต้กรอบข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (MRA-TP) ศึกษาปัญหา อุปสรรค ความสำเร็จ และวิธีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ให้เกิดความสำเร็จ ด้านองค์ความรู้ เชื่อถือลูกค้ามีความภักดีกับองค์กร บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีกระบวนการและเกิดประสิทธิภาพการทำงานรวมทั้งมีทักษะมาตรฐานตามข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนของสถานประกอบการเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน อันเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวหลังไหลเข้ามาเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง สร้างความมั่นคง มั่งคั่งทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ ให้มีขีดสมรรถนะที่เหนือกว่าประเทศในกลุ่ม AEC อันจะนำไปสู่การยกระดับการแข่งขันของภูมิภาคอาเซียน ให้สามารถแข่งขันกับกลุ่มเศรษฐกิจนอกภูมิภาค เกิดประโยชน์เป็นอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่ได้มาตรฐานยั่งยืนในระดับสากลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะ และวิธีพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ตามข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (MRA-TP) ของสถานประกอบการเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการตามข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (MRA-TP) ของสถานประกอบการเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน
3. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการตามข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (MRA-TP) ของสถานประกอบการเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน

ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการตามข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ด้านความรู้ ทักษะ ทศนคติ ปัญหาอุปสรรค ความสำเร็จ วิธีพัฒนา และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมของสถานประกอบการเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารสาขาที่พัก และสาขาการเดินทาง พนักงานในตำแหน่งงานตามกรอบสมรรถนะวิชาชีพแห่งอาเซียนทั้ง 32 ตำแหน่ง กลุ่มผู้ประกอบการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการจัดประชุมย่อย สนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กลุ่มนักวิชาการในฐานะผู้ผลิตบัณฑิต กลุ่มหน่วยงานภาครัฐในฐานะผู้ออกกฎระเบียบ และจัดทำมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน สมาคมธุรกิจโรงแรม กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว รวมทั้งสิ้น 116 คน

การทบทวนวรรณกรรม

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

กัญญาณ อินทหว่าง (2558) กล่าวว่า ยุคของการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและสภาวะที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงในสังคมโลกปัจจุบันทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ สร้างทุนมนุษย์และการจัดการความรู้ การที่จะเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศได้ตลอดกาลนั้น องค์กรจะต้องสามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลง การคาดคะเนการเปลี่ยนแปลง และสามารถกำหนดแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดจนความสามารถในการเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงได้ในที่สุด ขณะที่ โชติชวัล พุทธิกาญจน์ (2559) ก็ได้กล่าวว่าการพัฒนาเริ่มขึ้นตั้งแต่มนุษย์ถือกำเนิดจำเป็นต้องพัฒนาสิ่งต่าง ๆ รวมถึงตัวเองอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้ ต้องมีการพัฒนาเพื่อนมนุษย์ด้วยกันเพื่อเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินงานของทุกองค์กร Lyle Yorks (2005) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เกี่ยวกับการเรียนรู้เพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะเกี่ยวกับการปรับปรุงมนุษย์อย่างต่อเนื่องเพื่อการแข่งขัน Harisson and Kessler (2004) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งในองค์กร ประกอบด้วยการวางแผนและการสนับสนุนอย่างชำนาญ เพื่อจัดให้มีการเรียนรู้ ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ กระบวนการสร้างความรู้และประสบการณ์ทั้งในสถานที่ปฏิบัติงาน และที่อื่น ๆ เพื่อความก้าวหน้าขององค์กรและเพิ่มศักยภาพบุคลากร สามารถทำให้ผ่านการนำเอาความสามารถ การปรับตัว การร่วมแรงร่วมใจ และกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความรู้ใหม่ของบุคคลในองค์กร ขณะที่ Wanichyada Wajirun, Kanyamon Inwang (2561:117-129) กล่าวว่า หน้าที่ขององค์กรนั้น คือ การรักษาภาพลักษณ์ที่ดีไว้ให้นานและพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป เพราะในโลกของการแข่งขัน การหยุดอยู่กับที่คือการถอยหลังและการดำเนินธุรกิจที่ไม่ได้เพื่อหวังผลกำไรเพียงอย่างเดียว แต่หันมาให้ความสำคัญต่อสังคมและ

สิ่งแวดล้อม ขณะที่ พรชัย เจดามาน ไพฑูรย์ พิมพ์ ขจรศักดิ์ บั้วระพันธ์ อัครพงศ์ สุขมาตย์และคณะ (2560) กล่าวว่า องค์กรจะสำเร็จได้หากมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ (Quality) ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Abilities) สมรรถนะ (Competencies) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ทักษะที่ดี (Attitude) พฤติกรรม (Behavior) ความรักผูกพัน (Engagement) เหมาะเจาะกับลักษณะงานระหว่างบุคลากรและผู้บริหารซึ่งเป็นคุณสมบัติของทรัพยากรมนุษย์ที่ก่อให้เกิดสมรรถนะระดับความสามารถที่โดดเด่น และเป็นที่ต้องการของทุกองค์กร การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดสมรรถนะ (Competency Human Resource Management) มีบุคลากรที่เก่งและมีความสามารถ (Talent Employee/Talent Worker) มีคุณลักษณะที่สำคัญ คือ 1) การคิดวิเคราะห์ ความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ 2) การฉายแววสดใสและการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 3) การสนใจและการใช้เทคโนโลยี 4) การกระตือรือร้น 5) การเรียนรู้ได้เร็วและมีความรับผิดชอบ 6) การมีวินัยในตนเอง 7) การวางแผนและการป้องกันปัญหาได้ 8) การมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ 9) การมีคุณธรรมและวัฒนธรรมมาภิบาล 10) ความสามารถพูดได้สองภาษาขึ้นไป

สมรรถนะของบุคลากร

David C. McClelland (1970) กล่าวว่า สมรรถนะบุคลากร คือ คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์/เป้าหมายที่กำหนดไว้ขณะที่ Boyatzis (1982) กล่าวว่า คุณลักษณะพื้นฐานของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ทักษะ จินตภาพส่วนตน หรือบทบาททางสังคม หรือองค์ความรู้ ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงาน สูงกว่า/เหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้ Boam and Sparrow (1992) กลุ่มของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่งๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบประสบความสำเร็จ Spencer and Spencer (1993) คุณลักษณะพื้นฐานที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจอุปนิสัย อัจฉริยะ ความรู้ และทักษะจะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

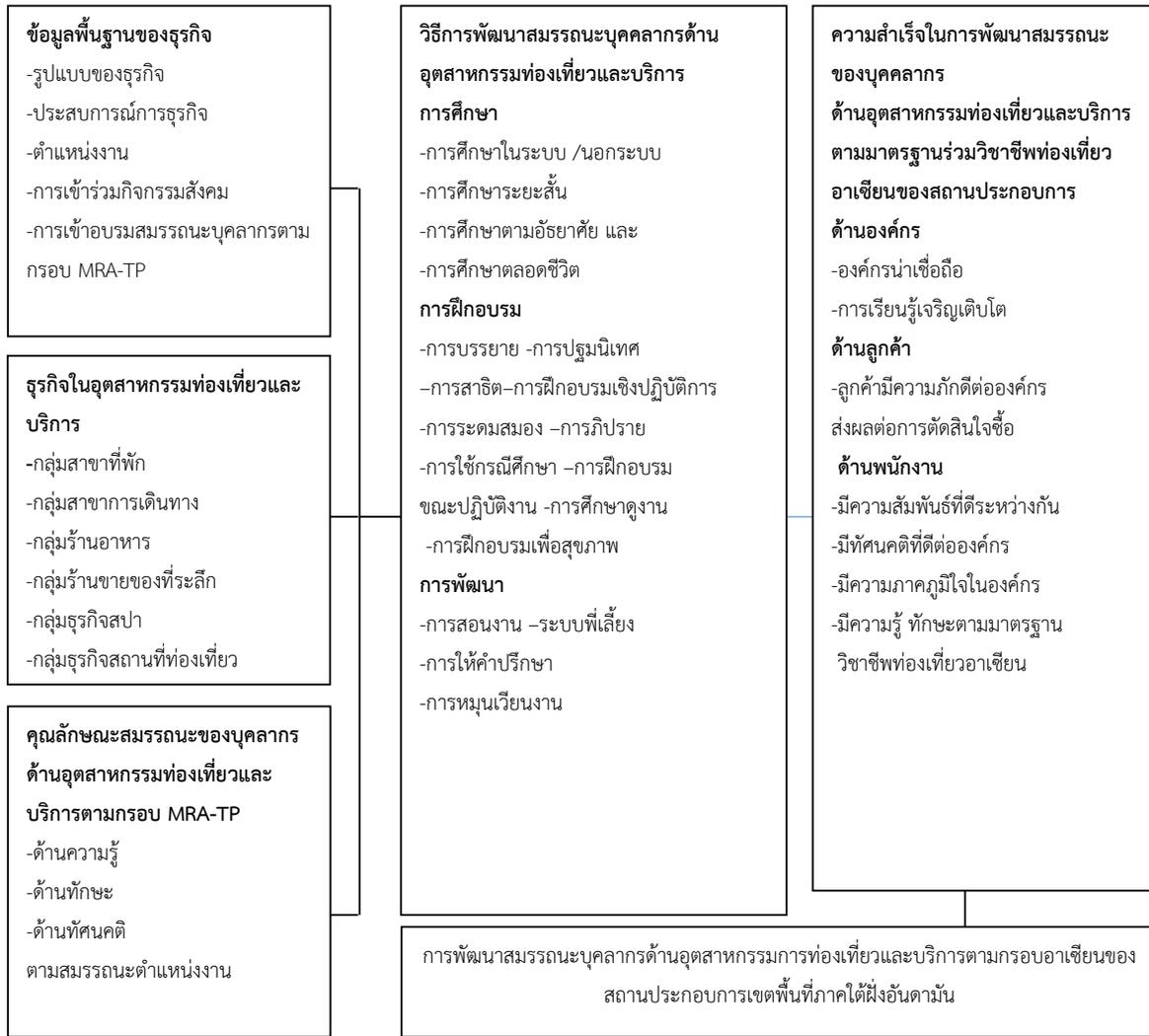
แนวคิดการพัฒนาบุคลากรตามหลักสมรรถนะ

การพัฒนาบุคลากรเป็นการให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ตัวบุคลากรตามแนวคิดของ Nadler and Nadler (1980) กล่าวถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรว่าเป็นกิจกรรมที่ต้องการมุ่งเน้นให้ผลลัพธ์เกิดขึ้นกับตัวบุคลากรโดยตรง ซึ่งแบ่งกิจกรรมออกเป็น 3 ส่วน คือ การศึกษา (Education) เพื่อเป้าหมายขององค์กรในอนาคต การฝึกอบรม (Training) เพื่อเพิ่มทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในปัจจุบัน และการพัฒนา (Development) เพื่อมุ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากร โดยมีแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาบุคลากรหลากหลายวิธี ทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ เช่น การปฐมนิเทศการให้การศึกษา การพัฒนาปัจเจกบุคคล (Individual Development) การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) เป็นต้น การพัฒนาบุคลากรจึงมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก สามารถช่วยเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่องค์กรต้องการได้ กระบวนการพัฒนา

บุคลากรขององค์กรต้องคำนึงถึงทักษะของงานตามสมรรถนะที่จำเป็นและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละหน้าที่ และตำแหน่งในองค์กร แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) ซึ่งเป็นคำที่แสดงถึงความรู้ความสามารถของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับทักษะการปฏิบัติงานในด้านใดด้านหนึ่งมักถูกใช้เพื่อเชื่อมโยงถึงความสามารถที่สอดคล้องกับตำแหน่งงานมีที่มาจากแนวคิดของ McClelland (1975) ที่ระบุว่าการวัดสติปัญญา (IQ) และการทดสอบบุคลิกภาพไม่เหมาะสมกับการประเมินผลงานหรือทำนายความสามารถของบุคคลและวัดความสำเร็จโดยรวมได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริง แต่สมรรถนะ (Competency) สามารถวัดและคาดการณ์ความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ดีกว่า แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะจึงได้รับการยอมรับและถูกนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในสาขาวิชาชีพต่างๆ โดยแมคเคลแลนด์ได้ให้ความหมายสมรรถนะว่า หมายถึงบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่รับผิดชอบ ในขณะที่นักวิชาการอื่น ๆ อาทิ Parry, B.S. (1998). ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่าเป็นองค์ประกอบ (Cluster) ของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitudes) ของปัจเจกบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้น ๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบซึ่งสัมพันธ์กับผลงานและสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน และสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรม

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากรตามหลักสมรรถนะ หมายถึง การทำให้บุคลากรใช้ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบที่ส่งผลให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการตามข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนของสถานประกอบการเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต พังงา กระบี่ ระนอง และตรัง โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง/ผู้มีส่วนได้เสีย ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ เพื่อเป็นตัวกำหนดแนวทาง ในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้ได้มาตรฐานตามข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (MRA-TP) ของสถานประกอบการเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลสำคัญรวม

ปฏิบัติงาน ก็ต้องใช้พื้นฐานการศึกษาขั้นต้นระดับมัธยมต้นเพื่อการรับรู้การพัฒนาต่อไปให้เข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานในระดับที่สูงขึ้นได้ ตำแหน่งงานระดับหัวหน้างานจำเป็นต้องมีประสบการณ์ในงานเป็นสำคัญ ต้องมีความรู้ทั้งศาสตร์และศิลป์ทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ และพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่หลากหลาย ผนวกกับประสบการณ์การทำงาน และความรู้รอบตัว ความรู้ทั่วไป เพราะเมื่อนักท่องเที่ยวอยากสอบถามข้อมูลที่เขาอยากทราบ เช่น ธุรกิจการโรงแรมอาหารชนิดนี้ทำมาจากอะไรมีอะไรเป็นส่วนประกอบบ้างส่วนธุรกิจการท่องเที่ยวที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวแบบไหนมีอะไรเป็นพิเศษซึ่งมีรายละเอียดเยอะและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ด้านทักษะ บุคลากรต้องมีทักษะการสื่อสารในงาน การสื่อสารภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน การมีมนุษยสัมพันธ์ ทำงานเป็นทีม มีไหวพริบ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี การวางแผนงาน คิดงานเป็นระบบ การเจรจาต่อรอง ประนีประนอม บางตำแหน่งงานต้องใช้ความรู้และความจำด้วย เช่น ข้อมูลข่าวสาร ทักษะของปฏิภานไหวพริบ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ทักษะในเรื่องของศิลปะในการให้บริการ ทักษะในเรื่องของการพูด ทักษะภาวะความเป็นผู้นำ ทักษะวิชาชีพที่เป็นวิชาชีพตามความสอดคล้องกับตำแหน่งงาน

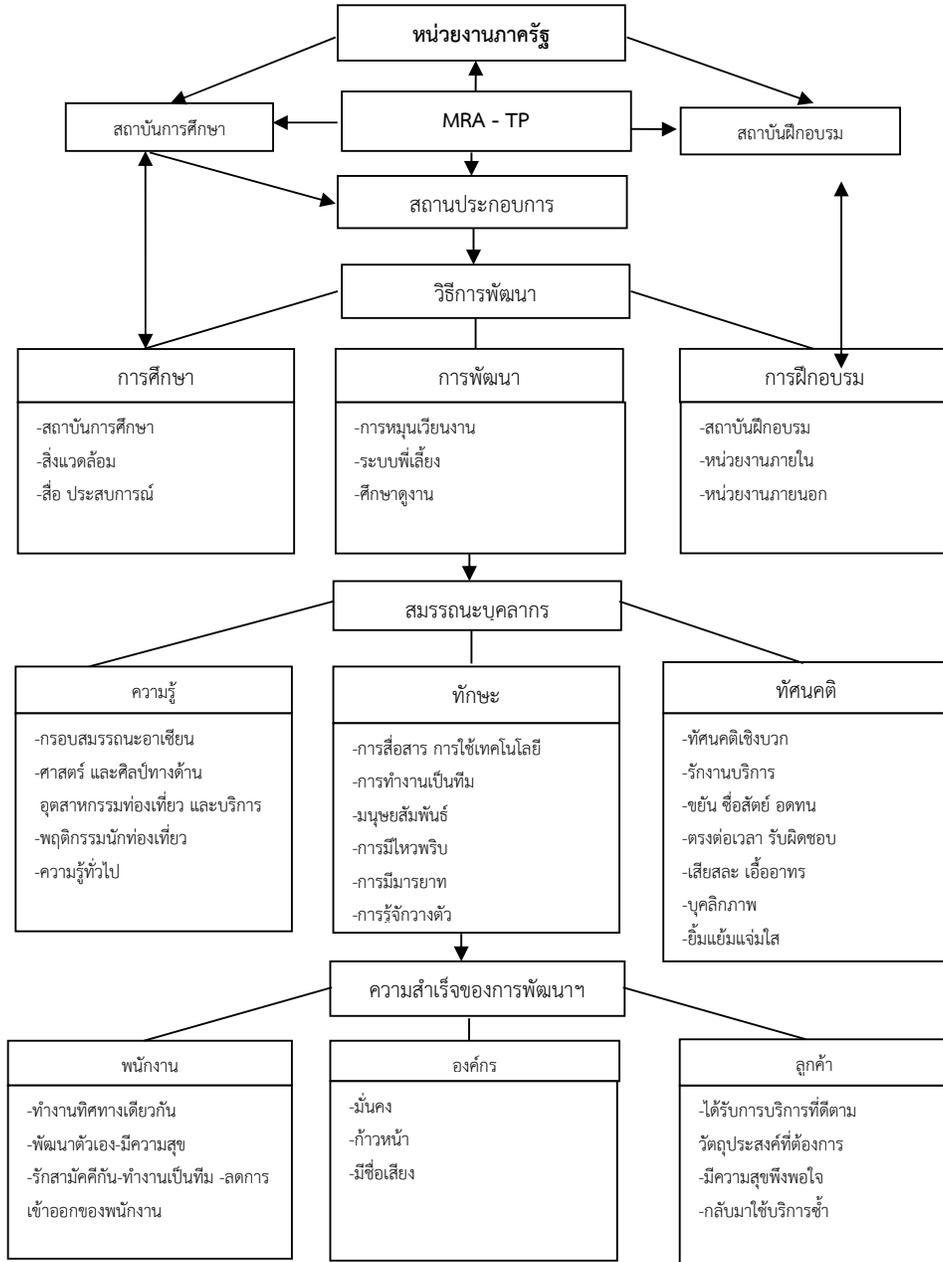
ด้านทัศนคติ ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญหรือที่ต้องมีตั้งแต่ต้น เพราะว่าถ้าเกิดทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานดีก็จะทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ และก็ทำให้เกิดมีอุดมคติในวิชาชีพหรือมีใจรักในวิชาชีพที่ดีส่งผลที่ดีต่อตัวของผู้ปฏิบัติงานคนนั้น และกับองค์กร บุคลากรต้องมีใจรักในงานบริการ มีความรักในองค์กร และเพื่อนร่วมงาน คิดบวก มองโลกในแง่ดี มีจิตอาสา ทำงานเป็นทีมได้ มีความซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา เสียสละ และมีส่วนร่วม

วิธีพัฒนา วิธีการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสาขาที่พัก ประกอบด้วย การจัดอบรมภายในโดยหัวหน้าแผนก ปฐมนิเทศซ้ำ สาธิตการทำงานด้วยการ Training on the Job จากหัวหน้าแผนกจัดอบรมเชิงปฏิบัติการทั้งภายในและภายนอก การส่งไปอบรมภายนอกกับคู่ค้า หรือหน่วยงานของภาครัฐ คือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ส่งไปศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับสถานประกอบการอื่น การสอนงานด้วยระบบพี่เลี้ยง จากรุ่นพี่ การให้คำปรึกษาการหมุนเวียนงานเพื่อการเรียนรู้ในแผนกอื่น ๆ

ปัญหาอุปสรรค พนักงานเก่าที่ทำงานในที่เดิมมานาน หรือพนักงานที่รู้สึกว่าคุณมีความมั่นคงแล้ว และหยุดการเรียนรู้ทำให้ยากต่อการพัฒนา พนักงานขาดประสบการณ์ ทำให้เป็นภาระในการสอนงานและหากเข้าใจยากก็มีผลกระทบกลายเป็นความเสี่ยงกับธุรกิจ หากพนักงานที่มีคุณสมบัติตรงกับตำแหน่งงานยาก ไม่มีความมั่นคงกับพนักงานใหม่ ต้องใช้เวลาสร้างความผูกพันกับงานและองค์กรนาน ความขัดแย้งกันระหว่างพนักงานจากความเป็นตัวตนส่วนบุคคล ฤดูกาลการท่องเที่ยวทำให้ปริมาณลูกค้าไม่คงที่ การจัดสรรพนักงานทำได้ยาก เวลาการจัดการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรทำได้ยากเพราะพนักงานต้องประจำการหน้างานเพื่อความพร้อมในการบริการลูกค้า พนักงานยังมีทัศนคติลบกับการฝึกอบรม การแจ้งกำหนดการจัดฝึกอบรมจากหน่วยงานภาครัฐ กระชั้นชิดและจัดช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวทำให้จัดสรรพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมได้ยาก

จากข้อค้นพบที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้มีส่วนได้เสียในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ และจากผลการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพการประชุมระดมสมองจากผู้ทรงคุณวุฒิ ตัวแทนจากภาครัฐและตัวแทนผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและเพื่อหาแนว

ทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรจะเกิดขึ้นได้จากการสร้างภาคีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ สถาบันการศึกษา สถานประกอบการ และสถาบันฝึกอบรมและพัฒนา โดยหน่วยงานภาครัฐต้องสร้างการรับรู้ นโยบายส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้กับสถานประกอบการ ด้วยการประชาสัมพันธ์กรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนอย่างจริงจัง และให้เกิดผลเป็นรูปธรรม สถาบันศึกษานำกรอบสมรรถนะอาเซียนเข้าไปกำหนดในหลักสูตรการเรียนการสอน สถานประกอบการนำกรอบสมรรถนะอาเซียนไปกำหนดในใบกำหนดหน้าที่งาน Job Description สถาบันฝึกอบรมออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมด้วยกรอบสมรรถนะอาเซียน ด้วยวิธีการศึกษา ฝึกอบรม และพัฒนาซึ่งแสดงความสัมพันธ์ ดังนี้



ภาพที่ 2 ภาพแสดงความสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ตามกรอบสมรรถนะอาเซียน (MRA-TP)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา การสำรวจเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก และการระดมสมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับความรู้อุทิศ และทัศนคติ ที่จะช่วยให้การทำงานของแต่ละตำแหน่งงานประสบความสำเร็จในงานจะมีความแตกต่างกันตามตำแหน่งงาน ทั้งนี้ การกำหนดกรอบสมรรถนะจากส่วนกลางที่กำหนดใน MRA-TP นั้นที่ผู้ประกอบการและพนักงานเองส่วนใหญ่ยังไม่ทราบถึงรายละเอียดดังกล่าว ในขณะที่หน่วยงานภาครัฐได้มีการดำเนินการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนแล้ว แต่ยังคงขาดการประชาสัมพันธ์ให้เกิดการรับรู้ นำนโยบายสู่การปฏิบัติในสถานศึกษา บางสถานศึกษาให้ความสำคัญและนำมาตราฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพไปกำหนดในหลักสูตร ส่วนสถานประกอบการและพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ยังไม่มีความรู้และรายละเอียดของมาตรฐานตามกรอบสมรรถนะอาเซียนดังกล่าว จึงยังไม่เห็นภาพความเชื่อมโยงของการนำมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพมาใช้งานได้จริง ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะการขาดการตระหนักรู้เกี่ยวกับอาเซียนและยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการเปิดเสรีแรงงาน บทวิเคราะห์ของยุพวรรณ นงคลาภวิวัฒน์ (2557) กล่าวว่า ในการเตรียมพร้อมแรงงานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของไทยนั้น ควรเน้นจุดแข็ง พัฒนาจุดอ่อน และพัฒนาคนให้ถูกกลุ่ม จึงจะสร้างความสมดุลในตลาดแรงงานด้านนี้ทั้งภายในประเทศ และเพิ่มโอกาสการแข่งขันในตลาดเสรีอาเซียนได้ เช่น ผู้ทำงานในสาขาโรงแรมที่พัก จำเป็นต้องได้รับการเสริมความรู้ด้านภาษา นอกจากภาษาอังกฤษแล้ว ควรรู้ภาษาอื่น ๆ ที่ใช้ในอาเซียน ส่วนผู้ทำงานสาขาเดินทาง เช่น คนที่เป็นผู้นำการเดินทาง หรือผู้จัดการท่องเที่ยว ควรยกระดับความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ความเชี่ยวชาญแหล่งท่องเที่ยวเป้าหมาย เป็นต้น อย่างไรก็ตามหากเปิดเสรีแรงงานอาเซียนแล้วจะทำให้คนต่างชาติเข้ามาแย่งงานคนไทยนั้น ไม่ควรวิตกมากเกินไป เพราะแม้จะผ่านการรับรองตามมาตรฐานอาเซียนแล้ว แต่ผู้ประกอบการวิชาชีพยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานตามปกติ เช่น การสอบ การขึ้นทะเบียน การขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว เป็นต้น ควรมีการเตรียมความพร้อมแรงงานฝีมือสาขาที่พัก และการเดินทางรองรับเสรีแรงงานอาเซียน โดยเน้นเพิ่มสมรรถนะทั้งแรงงานใหม่- เก่า ดึงสถาบันอุดมศึกษาและอาชีวศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนร่วมพัฒนาหลักสูตร จุดแข็ง พัฒนาจุดอ่อนและพัฒนาให้ถูกกลุ่มทำงานได้จริง ควรฝึกงานต่อเนื่องตั้งแต่ปี 1-4 สื่อสารได้มากกว่า 3 ภาษา อย่ายกยวต่างชาติเข้ามาทำงาน เพราะเงื่อนไขเข้าเมืองไม่ง่าย อีกทั้งผลตอบแทนในกลุ่มอาเซียนด้วยกันยังไม่จูงใจ องค์กรที่ดี มาตรการความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวยังไม่มีความชัดเจน ก็อาจเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินธุรกิจ การท่องเที่ยวของไทยก็เป็นได้ ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะเตรียมความพร้อมในการแข่งขันจึงเป็นเรื่องที่ควรเร่งดำเนินการ ทั้งนี้ แนวทางการพัฒนาที่ต้องการก็ควรให้ความสำคัญกับประเด็นของการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ควรมีการเสริมเรื่องของเพื่อนร่วมวิชาชีพว่ามีจุดอ่อนจุดแข็งอย่างไร ในการประสานงานเพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการเรียนรู้ลูกค้า การเรียนรู้พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและธรรมชาติของคนที่อยู่ในแต่ละท้องถิ่น จะทำให้มีข้อมูลในการบริหารจัดการท่องเที่ยวของตนเองได้ ทั้งนี้ เนื่องจากการทำงานในสายธุรกิจการท่องเที่ยวจำเป็นต้องใช้การสั่งสมประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ แนวทางการพัฒนาบุคลากรขั้นพื้นฐานเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลต้องเรียนจากสถาบันก็จริง แต่ผู้ประกอบการ

ต้องการแนวทางการพัฒนาที่สามารถเชื่อมโยงประสบการณ์เข้ากับการเรียนให้กับผู้เรียนได้ ซึ่งหลักสูตรที่มีการเรียนการสอนในปัจจุบัน ผู้ประกอบการเล็งเห็นว่ากลับมาใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้น้อยมาก หลักสูตรเนื้อหาและหลักการค่อนข้างมาก แต่ผู้เรียนกลับไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้จริงในกลุ่มผู้เรียนทั้งหมด จะมีเพียงไม่กี่คนที่สามารถนำมาปฏิบัติงานได้จริงอย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งตรงกับผลการศึกษาของธนสิน จันทเดช (2560) ที่พบว่าบัณฑิตจบใหม่ หรือบุคลากรที่เพิ่งก้าวเข้าสู่การทำงานเป็นครั้งแรก มักจะไม่สามารถจับประเด็นการทำงาน ประเด็นเรื่องงานในหน้าที่ หรืองานที่ได้รับมอบหมาย ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) ด้านความเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นคนไทยที่ดี แม้จะสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้ แต่ก็สื่อสารด้วยคุณลักษณะของความเป็นคนไทย ด้านความกล้าในการแสดงออก บัณฑิตบางคนไม่เชื่อมั่นในความสามารถของตน ก็ไม่กล้านำเสนอ ไม่กล้าสื่อสาร และเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยควรพัฒนาในเรื่องนี้ ดังนั้น จึงอยากให้มีแนวทางในการพัฒนาสร้างความเชื่อมโยงต่อการพัฒนาบุคลากรเป็นระบบ ตั้งแต่การออกแบบกฎระเบียบนโยบายจากหน่วยงานภาครัฐ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้เกิดการรับรู้ และตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรไปยังทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดการนำมามาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนไปใช้เป็นมาตรฐานขั้นต่ำ เพื่อการต่อยอดพัฒนาด้วยความเป็นอัตลักษณ์ความเป็นไทยที่มีคุณสมบัติการบริการอยู่ในจิตใจมากกว่าคนชาติอื่นในอาเซียน ให้เกิดการนำไปปฏิบัติงานจริง และต้องเน้นเรื่องของการเสริมประสบการณ์ในการทำงานจริงให้มากขึ้น โดยอาจจะมีการเชื่อมโยงระหว่างสถานศึกษา สถาบันฝึกอบรม กับสถานประกอบการให้มีการฝึกงานในสถานที่ทำงานจริง

กล่าวโดยสรุป แนวทางเพื่อความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้ได้มาตรฐานตามกรอบสมรรถนะอาเซียนและระดับสากล จึงต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ สถาบันการศึกษา สถานประกอบการ และสถาบันฝึกอบรม และพัฒนาโดยหน่วยงานภาครัฐ ต้องสร้างการรับรู้ นโยบายส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้กับสถานประกอบการ ด้วยการประชาสัมพันธ์ และนำกรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนมากำหนดใช้อย่างจริงจัง และให้เกิดผลเป็นรูปธรรม สถาบันการศึกษานำกรอบสมรรถนะอาเซียนเข้าไปกำหนดในหลักสูตร การเรียนการสอนผลิตบัณฑิตให้ตรงกับการใช้งาน สถานประกอบการนำกรอบสมรรถนะอาเซียนไปกำหนดในใบกำหนดหน้าที่งาน สถาบันฝึกอบรมออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมด้วยกรอบสมรรถนะอาเซียน เพื่อการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ทศนคติ ที่ถูกต้องตรงกับตำแหน่งงานให้ได้มาตรฐานสมรรถนะที่กำหนดด้วยวิธีการพัฒนาที่เหมาะสมเกิดประสิทธิภาพอย่างมั่นคง และยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

การวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการตามข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนของสถานประกอบการเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามันมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากผลวิจัยคุณลักษณะสมรรถนะบุคลากรด้านความรู้ที่พบมาก คือ ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่หลากหลาย ดังนั้นจึงควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในศาสตร์และศิลป์การบริการเพื่อตอบสนองความต้องการใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่หลากหลายได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์การใช้บริการ โดยเน้นการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถนำสมรรถนะไปใช้เพื่อการคิดสรร และพัฒนาบุคลากรให้ได้คุณลักษณะสมรรถนะที่ตรงกับคุณสมบัติวิชาชีพอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2. การศึกษาคุณลักษณะสมรรถนะบุคลากรด้านทักษะที่พบมาก คือ ทักษะการสื่อสาร การมีมนุษยสัมพันธ์ ดังนั้นจึงควรวางแผนการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในด้านการบริการ

3. การศึกษาคุณลักษณะสมรรถนะบุคลากรด้านทัศนคติที่พบมาก คือ บุคลากรต้องมีทัศนคติเชิงบวก ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการพัฒนาบุคลากรจึงควรส่งเสริมและสนับสนุนให้นำคุณลักษณะการมีมนุษยสัมพันธ์ การทำงานเป็นทีม มีจิตใ้รักบริการ และบุคลิกสำหรับการให้บริการ ได้แก่ การยิ้มแย้มแจ่มใส การเอาใจใส่ และติดตามการให้บริการ ซึ่งเป็นคุณลักษณะพื้นฐานของคนไทยที่มีความแตกต่างจากชาติอื่นมาสร้างข้อได้เปรียบในการปฏิบัติงาน

4. การศึกษาปัญหาอุปสรรค การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของสถานประกอบการที่พบมาก คือ พนักงานใหม่ที่ขาดประสบการณ์ อีกทั้งการบริการเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ทักษะที่ต่างกันในแต่ละตำแหน่งงาน ดังนั้น ในการจัดหัวข้อการฝึกอบรมควรมีความสำคัญกับเรื่องที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงในของแต่ละตำแหน่งงาน และฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสม นอกจากนี้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการสามารถนำปัญหาอุปสรรคไปหาแนวทางการพัฒนาตามบริบทองค์กรนั้น ๆ เพื่อการวางแผนการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้ถูกต้องตามสมรรถนะบุคลากรท่องเที่ยวอาเซียนต่อไป

5. การศึกษาปัญหาอุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรตามกรอบอาเซียนที่พบมาก คือ การขาดข้อมูลที่กำหนดของมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน ดังนั้น จึงควรวางแผนการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ให้เกิดการตระหนักในการนำมาตราฐานสมรรถนะตามกรอบอาเซียนไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยวางแผนเชิงกลยุทธ์ด้านการตลาดแบบบูรณาการ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการประชาสัมพันธ์รวมทั้งจัดการลูกค้าสัมพันธ์ต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการตามข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนของสถานประกอบการเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน ผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้สนใจที่จะทำการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้ประกอบการและพนักงานส่วนใหญ่ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ไม่เห็นความสำคัญและยังขาดความสนใจต่อการพัฒนาสมรรถนะเพื่อ

รองรับการเคลื่อนย้ายแรงงาน จึงควรมีการศึกษา “กลยุทธ์การสร้างการรับรู้การนำมาตรฐานสมรรถนะอาเซียนสู่การปฏิบัติของแรงงานวิชาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน”

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า มีข้อจำกัดของจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ครอบคลุม จึงควรมีการศึกษาในรูปแบบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อการได้คำตอบที่ชัดเจนแม่นยำมากขึ้น โดยศึกษา “การพัฒนาแบบจำลองการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย”

3. การศึกษาครั้งนี้ พบว่า สถานประกอบการธุรกิจสาขาการเดินทาง ยังไม่มีความชัดเจนเรื่องการจัดรูปแบบองค์กร ไม่มีตำแหน่งงานตามที่กำหนดในกรอบสมรรถนะวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ดังนั้น จึงควรมีการศึกษา “กลยุทธ์การจัดการองค์การธุรกิจนำเที่ยวเพื่อรองรับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน”

4. การศึกษาครั้งนี้ พบว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีการเข้าออกงานค่อนข้างสูง จึงควรมีการศึกษา “กลยุทธ์การสร้างความผูกพันของพนักงานกับองค์กรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน”

5. การศึกษาครั้งนี้ พบว่า ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีมาก ดังนั้น จึงควรมีการศึกษา “ปัจจัยความสำเร็จการจัดการธุรกิจสถาบันฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน”

6. การศึกษาครั้งนี้ พบว่า ยังมีการขาดการเชื่อมโยงภาคีเครือข่ายการบริหารจัดการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการให้เกิดประสิทธิภาพ จึงควรมีการศึกษา “กลยุทธ์การพัฒนาความเชื่อมโยงระหว่างภาคีเครือข่ายเพื่อการสร้างมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเชิงสร้างสรรค์ในเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน”

7. การศึกษาครั้งนี้ พบว่า ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีความหลากหลายในบริบทของความเป็นอัตลักษณ์การท่องเที่ยวในพื้นที่ที่แตกต่างกันทำให้รูปแบบการบริหารจัดการการบริการต่อลูกค้าที่มีความหลากหลายความซับซ้อนแตกต่างกัน จึงควรมีการศึกษา “กลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายในเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน”

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2557). *สถิตินักท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ
- กัญญาภรณ์ อินทว้าง. (2558). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการพัฒนาองค์กร*. จาก <https://www.bloggang.com/viewblog.php?id=kanyamon&group> (20 เม.ย.61)
- กรมการท่องเที่ยว. (2559). *สถิตินักท่องเที่ยว*. สืบค้น 11 มีนาคม 2560, จาก <http://www.tourism.go.th/2010/th/statistic/tourism.php>.
- โชติชวัล พุกิจกาญจน์. (2559). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: บริษัท วิ.พรีนธ์ (1991) จำกัด.
- ธนาชัย พาณิชย์เศรษฐ์. (2559). *AEC ต้องรู้ปฐมบทสวัสดิประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: บริษัทส.เอเชียเพรส (1989) จำกัด.
- ธนสิน จันทเดช. (2560). แนวทางการพัฒนาโปรแกรมการผลิตบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแผนกบริการส่วนหน้าเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในประชาคมอาเซียน. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 12(2). 89-102.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2551). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด *รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว*, 2558.
- พรชัย เจดามาน, ไพฑูรย์ พิมพ์, ขจรศักดิ์ บัวระพันธ์, อัคพงษ์ สุขมาตย์, และคณะ. (2560). *การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์กับประเทศไทยยุค 4.0*. กรุงเทพฯ: สุตรไฟศาลปิวิเตอร์
- ยุพวรรณ นังคลาภวัฒน์. (2557). การเตรียมความพร้อมแรงงานด้านการท่องเที่ยวของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)*, 20(2).
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2015). *การจัดการครึ่งทางทศวรรษ และ บทเรียนการจัดการที่เข้มแข็งจากต่างประเทศ*. จาก http://www.roadsafetythai.org/download_pptdetail-edoc-225.html.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). *แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน (ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ ตรัง) พ.ศ.2557-2560*. จาก http://www.slovenia.info/?ps_eko_turizem=0&lng=2
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). *ภาวะการทำงานของประชากร*. จาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/lfs60/reportJan.pdf>
- สุรินทร์ พิศสุวรรณ. (2556). *อาเซียนรู้ไว้ได้เปรียบแน่* (พิมพ์ครั้งที่7). กรุงเทพฯ: บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่งจำกัด.
- สุภาวดี ขุนทองจันทร์. (2559). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น
- อริสรา เสยานนท์. (2560). *การประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: บริษัทวิ.พรีนธ์ จำกัด
- Boam, R. & Sparrow, P. (1992). *Designing and Achieving Competency*. McGraw-Hill, Reading.

- Boyatzis, R.E. (1982). *Competence at work In a Stewart ED*. Motivation and society. San Francisco: Jossey-Bass.
- Dessler, G. (2003). *Human resource management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Harrison, R., & Kesslers, J. (2004). *Human resource development in knowledge Economy*. Basingstoke: Palgrave-Macmillan.
- McClelland, D.C. (1975). *A Competency model for human resource management specialists to be used in the delivery of the human resource management cycle*. Boston :Mcber.
- Nadler, Leonard. & Nadler, Zeace. (1980). *Corporate Human Resource Development*. New York Van Nostrand Reinhold.
- Parry, B.S. (1998). *Just What Is a Competency? And Why Should You Care? Training*, 35, 58-64.
- Spencer, L.M., & Spencer, S.M., (1993). *Competence at work: Model for superior performance*. Wiley, New York.
- Wanichyada Wajirum, Kanyamon Inwang. (2018). Development of Business of Strategies of Community Enterprise Entrepreneurs: A Case Study on Herbal Product Business in Lower Central Region1. *ABAC ODI Journal*. 5(1).
- World travel & Tourism Council (WTTC), (2016). *Travel & Tourism Economic Impact 2016*. Autumn Update Summary.
- Yorks, L. (2005). *Strategic human resource development*. Mason: South Western Thomson.